

情報通信審議会 答申 概要

～ 少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上策 ～

I. 日本郵便の現状

- ✓ ユニバーサルサービスの提供に加え、地域に根ざした取組（地方自治体事務の取扱い、見守りサービス等）を実施
- ✓ 郵便局数は民営化時（平成19年10月）から大きな変化なく推移
- ✓ 郵便物数の減少、労働力不足等、日本郵便を取り巻く厳しい環境

II. 社会環境の変化

- ✓ 少子高齢化・人口減少の本格化
：独居高齢者の増加、買い物難民の増加
- ✓ ICTの進展
：第5世代移動通信システム（5G）、IoT、ロボット、AI等のICT技術の進展
- ✓ 国際化の進展：訪日外国人・在留外国人の増加

III. 郵便局に期待される役割・郵便局における利便性向上のための取組（郵便局の利便性向上策）の方向性

- 郵便局の強み：
 ・郵便局ネットワーク（地域を偏りなく網羅する郵便局）
 ・郵便局舎のインフラ（郵便局の持つ郵便局舎のスペース）
 ・配達ネットワーク（日々、各世帯まで郵便物等を配達）
 ・地域住民からの信頼（窓口相談や配達による顔の見える関係）

行政サービスの補完

郵便局ネットワークを生かした地方自治体窓口事務の受託、行政手続のサポート等

（具体例）郵便局における窓口事務の受託方法の高度化（自動入力システム等の活用等）、窓口事務の受託の拡大、郵便局におけるテレビ電話等を活用したオンライン行政手続のサポート、キオスク端末の設置 等

暮らしの安心・安全のサポート

配達ネットワークを生かした暮らしの安心・安全情報の収集・提供

（具体例）郵便車両・バイク、郵便ポストへのカメラ・センサー等の設置による児童・高齢者見守り、道路危険情報や空き家情報等の収集・提供 等

住民生活のサポート

住民の利便向上に資する活動への郵便局スペースの提供・活用、郵便局ネットワーク及び配達ネットワークを生かした住民生活サポート

（具体例）郵便局における保育所の設置、地域金融機関のATM・窓口設置、買い物支援、農産物の集荷と拠点配送、郵便局における市販薬の販売 等

まちづくりのサポート

地域の情報発信・交流拠点としての郵便局スペースの提供・活用、観光振興のための機能の充実・高度化

（具体例）郵便局スペースの提供による地域のイベント・講座・教室等の実施支援、都市部の郵便局における地場製品の販売・PRや移住・定住支援、郵便局における手荷物預かり・配送、テレビ電話を活用した観光案内所との連携 等

郵便局のサービスの多様化

ライフスタイル等の変化に応じた郵便局のサービス提供方法の多様化

（具体例）キャッシュレス化に向けた対応（クレジットカード対応、電子マネー対応）、郵便局の窓口開設時間の柔軟化、はこぼすの設置拡大、多言語翻訳支援 等

情報通信審議会 答申 概要

～ 少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上策 ～

IV. 郵便局の利便性向上策を実現するための方策

< 基本的な考え方 >

- 上場企業の子会社として収益の確保や企業価値の向上が求められる中、郵便局において、ユニバーサルサービスの提供に支障がなく、持続可能なものとして実施できるようにすることが必要。
- そのためには、コスト負担のあり方が重要であり、内容に応じて、ビジネスとして実施できるよう、郵便局ネットワーク等の利用者、受益者の適切なコスト負担の下で実施。
- また、郵便局としても、厳しい経営環境にあることを踏まえ、ICTの活用を含め業務を効率化する等し、限られた郵便局のリソース（郵便局員、郵便配達員）の有効活用によりユニバーサルサービスの提供と郵便局の利便性向上策の実施を両立。その際、外部人材の活用も重要な視点。
- なお、全国一律で同じ利便性向上策を実施するのではなく、各郵便局の規模等の実情を踏まえ、各地域や各地方自治体のニーズに合わせて実施。

1. 日本郵便における取組

- 地方自治体及び民間企業等との連携強化
：地方自治体との連携強化による行政サービスの維持・充実や地域の諸課題へのきめ細かな対応への貢献、ベンチャーを含む民間企業やNPO等との連携強化による郵便局スペース等を活用した新たな活動の促進
- 郵便局スペースの積極的な提供・活用
：郵便局スペースを積極的に提供し、郵便局における地域金融機関ATM等の設置、地域のイベント等の実施支援を通じて住民利便の向上、まちづくりに貢献
- 郵便局におけるサービスの多様化
：共働き世帯に合わせた窓口開設時間の後ろ倒し、訪日・在留外国人向けのATM等の多言語対応、クレジットカード・電子マネー対応等、サービス提供方法を多様化
- 郵便サービスの安定的な提供に向けた方策の検討
：将来にわたって郵便サービスを安定的に提供できるよう効率化や働き方改革への対応等の様々な方策に取組

情報通信審議会 答申 概要

～ 少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上策 ～

2. 国における取組

○ 実証事業「郵便局×地方自治体等×ICT」

- ・ 郵便局が核となって、地方自治体等のニーズの高い郵便局利便性向上の取組を、ICTを活用しながら、複数同時に実証事業として実施（留意点：地域の創意工夫に基づく事業の公募、地域の関係者・団体の参画等）
- ・ その成果を、ICTを活用した郵便局と地方自治体等との連携策「郵便局×地方自治体等×ICT」（パッケージ）としてメニュー化し（郵便局のビジネスモデル、役割・費用分担、ICTの活用方法、外部人材の活用方法等）、これを全国の郵便局及び地方自治体等に普及展開。

○ 環境整備

- ・ 地方自治体や郵便局の具体的なニーズを踏まえ、①郵便局で受託できる地方自治体窓口事務の範囲の明確化、②ICTを活用した地方自治体における（郵便局の）適切な管理の方法の検討等、そのニーズに応える業務委託のあり方を検討し、これまで以上に郵便局への窓口事務の委託を可能とする環境を整備。
- ・ その際、①・②の取組を行った上で、制度面の課題があれば、見直しの必要性を含めて検討。

○ 郵便サービスの安定的な提供に向けた検討

- ・ 日本郵便における取組を踏まえ、利用者ニーズの動向にも留意しつつ、必要な検討を行う。

3. 地方自治体における取組

○ コーディネートの役割

：地域のニーズの把握、郵便局の利便性向上策の企画、様々な主体（ベンチャーを含む民間企業、NPO等）への参加の呼びかけ、各主体の適切な役割分担の検討等、郵便局の利便性向上策のコーディネートの役割を担う。

○ 適切なコスト負担

：内容や必要性に応じて、地方自治体が一定のコストを負担する等、適切なコスト負担を検討。

○ 郵便局のさらなる活用

：郵便局の利便性向上策の実施により、コスト等のメリットが認められる場合は、郵便局のさらなる活用を検討。